



Suomen leirikouluyhdistys -
Lägerskolföreningen i Finland ry

LAATUKÄSIKIRJA



Päivitetty 9.4.2019 - Petra Miessmer

1 SISÄLLYS

1	SUOMEN LEIRIKOULUYHDISTYS- LÄGERSKOLFÖRENINGEN I FINLAND RY JA HOSTEL SUOMENLINNA.....	3
2	ASIAKKAAT	5
2.1	Asiakaspalvelun periaatteet	5
2.2	Asiakkaan polku ja avainkontaktit	7
2.3	Asiakaspalautteet.....	8
2.4	Reklamaatioprosessi	9
3	HENKILÖSTÖ.....	10
3.1	työvuorot	10
3.2	organisaatiokaavio ja varamiehet.....	11
3.3	työtyytyväisyys ja työterveyshuolto	11
4	YHTEISTYÖKUMPPANIT JA TIEDOTTAMINEN	12
5	PERUSTEHTÄVÄ JA ARVOT	13
5.1	Perustehtävämme – miksi olemme olemassa.....	13
5.2	Strategiset kulmakivet.....	13
5.3	Arvot.....	14
6	LIITTEET.....	14

1 SUOMEN LEIRIKOULUYHDISTYS- LÄGERSKOLFÖRENINGEN I FINLAND RY JA HOSTEL SUOMENLINNA



Suomen leirikoulu yhdistys - Lägerskolföreningen i Finland ry toteuttaa ja kehittää leirikoulu toimintaa sekä muuta koulun ulkopuolella tapahtuvaa oppimista. Tavoitteena on, että jokainen lapsi pääsee leirikouluun peruskoulunsa aikana varallisuuteen katsomatta.

Yhdistys on kaksikielinen ja se on toiminut Suomessa valtakunnallisesti vuodesta 1975. Suomen leirikoulu yhdistys:

- Levittää leirikoulu aatetta ja -tietoutta Suomessa
- Laajentaa leirikoulu toimintaa
- Liittää leirikoulu toiminta opettajainkoulutukseen
- Harjoittaa pohjoismaista yhteistyötä
- Antaa asiantuntija-apua

Lisäksi se tarjoaa nettisivuillaan kattavan tietopaketin leirikoulu a suunnitteleville opettajille, julkaisee leirikouluun liittyvää oheismateriaalia sekä Leirikoulu-Lägerskola -lehteä. Yhdistys on saanut Opetushallituksen Cygnaeus -palkinnon vuonna 2004.

Toimintaa ohjaavat arvot:

Yhdenvertaisuus
Yhteisöllisyys
Osallisuus
Hyvinvointi
Kokemuksellisuus
Kestävä elämäntapa

Yhdistys perusti **Hostel Suomenlinnan** vuonna 2002. Hostellitoiminta myytiin Suomen Nuorisokeskusyhdistys ry:lle vuonna 2009, jonka jälkeen suurempien resurssien ja sitkeän työn avulla toimintaa kehitettiin ja kannattavuus parani. Nuorisokeskusyhdistys kuitenkin päätti luopua toiminnasta strategisten muutosten seurauksena ja Leirikoulu yhdistys otti toiminnan haltuun uudestaan vuonna 2016.

Hostellirakennus on rakennettu vuonna 1908 alun perin venäläiseksi kansakouluksi. Ennen hostelliksi ja leirikoulu keskuksiksi remontoimista rakennuksessa on toiminut myös mm. sotasaalisaston konttori, suomalainen kansakoulu, sotilaskoti ja ravintola.

Hostellissa on kahdeksan 2-10 henkilön majoitushuonetta kahdessa kerroksessa ja yhteensä 39 petipaikkaa. Hostellista löytyy majoitustilojen lisäksi kokoussali, asiakaskeittiönurkkaus ja ruokailutila, WC:t ja suihkut (myös inva) asiakkaille, pesutupa, kuivaushuone, henkilökunnan keittiö sekä vastaanotto.

Maailmanperintökohteessa vartin lauttamatkan päässä kaupungista sijaitseva Hostel Suomenlinna on ainutlaatuinen kohde. Hostel järjestää opetussuunnitelmia tukevia kohtuuhintaisia leirikouluja, joiden ohjelmissa hyödynnetään saaristoluontoa sekä Suomenlinnan maailmanperintöä ja historiaa. Ohjelmia ohjaavat ja niiden sisällössä korostuvat Suomen leirikouluyhdistyksen arvot. Palveluita räätälöidään myös nuorisotalon järjestöjen, kuntien, seurakuntien sekä muiden nuorisotalon toimijoiden tarpeisiin.

Jotta leirikoulu- ja muille nuorisoryhmille pystytään tarjoamaan kohtuuhintaisia ja laadukkaita palveluita, ovat Hostel Suomenlinnaan tervetulleita myös kotimaiset ja kansainväliset matkailijat, yritykset, yhdistykset ym. *liiketoiminnan* asiakkaat. Hostel Suomenlinna tarjoaa majoitus-, ateria-, leirikoulu- ja kokouspalveluita. Toiminta jaetaan varainhankinnaksi laskettavaan liiketoimintaan (Hostel) sekä ALV-vapaaseen varsinaiseen toimintaan (ns. nuorisokäyttö):

- Liiketoiminta: Hostelliasiakkaat ja ryhmät, joiden toiminta on yritysmuotoista tai yhdistykset, joiden toiminta ei liity nuorisotyöhön
- Nuorisokäyttö: leirikoulut, nuorisoryhmät ja lasten ja nuorten kanssa toimivat aikuisryhmät/ yhdistykset

Palvelut tuotetaan pääosin toiminnan omalla liikevaihdolla. Mahdollisella ylijäämällä kehitetään leirikoulupaketteja sekä investoidaan ylläpitoon ja puitteisiin. Suomen Leirikouluyhdistys on voittoa tavoittelematon yleishyödyllinen yhdistys.

Hostel Suomenlinnan asiakaskunta on monipuolinen ja vaihtelee paljon sesongin mukaan. Vuosi jakautuukin pitkälti neljään eri sesonkiin: Hiljaisin sesonki on marraskuun alusta maaliskuun loppuun, kesäsesonki (kesä-elokuu) tasapainoilee rippikoulujen, ryhmien sekä yksittäismatkaajien välillä, kun taas leirikoulu sesongit keskittyvät keväisiin (huhti-toukokuu) ja syksyihin (elo-syyskuu).

Hostellin asiakassegmenttejä ovat:

- Leirikoulut
- Muut nuorisoryhmät (kolmas sektori, kunnat, seurakunnat ym.)
- Yritys- yhdistys- ja yksityisryhmät
- Matkailijat (Hostelliasiakkaat)
- Perheet

Tasapainoilu erilaisten asiakassegmenttien ja heidän tarpeidensa välillä on joskus haastavaa, mutta ongelmia on ollut suhteellisen vähän. Hostelliasiakkaat valitsevat usein hostellin mm. tutustuakseen uusiin ihmisiin ja heille on tärkeää langattoman netin lisäksi mm. ruoanlaittomahdollisuus. Yhteistiloja kohtaamisia ja oleskelua varten tarvitaan. Ryhmät toisaalta kaipaavat turvallisuutta ja myös isompaa tilaa/ tiloja yhteistä toimintaansa varten. Jos ryhmällä ei ole käytössään koko taloa, vaan Hostellissa majoittuu samaan aikaan matkailijoita, pyritään huone- ja tilanjaon sekä avoimen viestinnän kautta huolehtimaan molempien tarpeista. Usein esim. yläkerta on yksittäisasiakkaiden käytössä ja alakerta ryhmän tai toisinpäin.

2.1 ASIAKASPALVELUN PERIAATTEET

Hostel Suomenlinnan tekevät viihtyisäksi hyvätapaiset ja toisia ihmisiä kunnioittavat työntekijät ja asiakkaat. Hostel Suomenlinna on tervetulleita kaikki sopuisan yhteiselämän periaatteita noudattavat asiakkaat.

Hostel Suomenlinnan asiakaspalvelun periaatteita ovat:


- joustava ja yksilöllinen asiakaspalvelu
- rentous ja avuliaisuus
- Asiakkaiden tasa-arvoinen kohtelu (minkäänlainen syrjintä ei ole hyväksyttävää)
- toisten kunnioitus (jota vaaditaan myös asiakkailta)
- turvallisuus ja kestävä toiminta
- Suomen leirikoulu yhdistyksen arvot


ASIAKASPALVELULUPAUS


LUPAUS	...merkitsee meille sitä, että
<p>JOUSTAVA JA YKSILÖLLINEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Erilaiset ryhmät ja asiakkaiden erilaiset tarpeet huomioidaan • Valmiit konseptit ja tuotteet räätälöidään yksilöllisesti • Palvelutarjonta pidetään monipuolisena yhteistyössä yhteistyökumppaneiden kanssa • Erilaiset asiakkaat pyritään sovittamaan samaan taloon järkevästi ja siihen liittyvät haasteet huomioidaan
<p>TASA-ARVOINEN JA TOISIA KUNNIOITTAVA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kaikkia asiakkaita kohdellaan ystävällisesti ja kunnioittavasti väriin, ikään, sukupuoleen, seksuaaliseen suuntautumiseen, etniseen alkuperään, kansalaisuuteen ym. katsomatta. • Hostel Suomenlinnan henkilökunta puuttuu myös asiakkaiden tai yhteistyökumppaneiden ja alihankkijoiden kesken koettuun syrjintään sekä epätasa-arvoiseen kohteluun • Hostel Suomenlinna on syrjintävapaa alue ja "We Speak Gay" – arvoyhteisön jäsen
<p>YSTÄVÄLLINEN, RENTO JA AVULIAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hostel Suomenlinnassa asiakkaalle ei vastata "en tiedä", vaan asiakkaalle pyritään aina etsimään vastaus ja ratkaisu ongelmaan • Palvelu on ystävällistä ja luonnollista kiireenkin keskellä • Asiakkaasta ollaan aidosti kiinnostuneita ja se näkyy
<p>TURVALLINEN JA KESTÄVÄ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kaikki pesuaineet ja välineet ovat ympäristöystävällisiä • Hostellissa on 2 kattavaa ja hyvin opastettua kierrätyspistettä. Kannustamme asiakkaita jätteen lajitteluun. • Hostellin henkilökunta seuraa ja noudattaa jokaiselle vuodelle laadittavaa ympäristösuunnitelmaa • Asiakkaita kannustetaan sammuttamaan valot saniteettitiloista poistuessaan sekä säästämään vettä • Petivaatteita, lakanoita ja pyyhkeitä ei pestä päivittäin, vaan tarvittaessa sekä asiakkaan vaihtuessa. • Turvallisuussuunnitelma ja riskianalyysi päivitetään vuosittain ja henkilökunta perehdytetään siihen huolellisesti. Enisapuvälineet ovat ajantasalla. • Hostellissa käytetään vain sertifioitua ekosähköä • Ateriapalveluissa huomioidaan reilu kauppa, kotimaisuus ja mahdollisuuksien mukaan luomu. Ruokahävikki minimoidaan sekä hyödynnetään. • Ateriasuunnittelu on kasvispainotteista ja satokauden huomioivaa. Kaikki kala on MSC-sertifioitua.


2.2 ASIAKKAAN POLKU JA AVAINKONTAKTIT

Asiakkaan usein tärkein kontakti on vastaanoton henkilökunta sekä ryhmän vastaanottaja asiakassegmentistä riippuen. Jokaisella työntekijällä on kuitenkin tärkeä rooli asiakaspalvelussa, oli kohtaaminen sitten keittiössä tai vessoja siivotessa. Alla avattuna leirikouluryhmän polku, joka havainnollistaa mihin asioihin tulee kiinnittää huomiota missäkin vaiheessa.

Asiakas	<i>Majoituspaikan / leirikeskuksen etsiminen</i>	<i>varaaminen/ tarjouspyynnön jättäminen</i>	<i>Saapuminen Suokkiin, Hostellin löytäminen saarelta</i>
	Näkyvyys/ paikan löytyminen netistä ja muista viestimistä > riittävän ja oikean tiedon löytyminen	Nopea vastaus, riittävästi tietoa, asiakkaalle tervetullut fiilis ja kokemus siitä, että paikka vastaa ryhmän tarpeisiin	ohjeet etukäteen, tavoitettavuus ongelmatilanteessa, tarvittaessa vastassa

Asiakas	<i>Majoittuminen, ohjelman ja sääntöjen läpikäyminen</i>	<i>Ohjelma 1</i>	<i>Päivällinen</i>
	Tervetulleeksi toivottaminen, kattavasti tietoa ja riittävän napakka info. Hyvin organisoitu majoittuminen, ohjelma näkyvillä ja asiakkaalle tunne siitä, että kaikki on hanskassa ja sovitusti järjestetty	Opetussuunnitelmaa ja ryhmän tarpeita tukeva ohjelma, jossa hyödynnetään Suomenlinnan luontoa ja historiaa. Nuorisolla hauskaa > Vastaa odotuksiin. Ammattitaitoinen ohjaaja	Riittävästi maukasta ja terveellistä ruokaa tarjolla sovittuun aikaan sovitussa paikassa. Ilmoitetut allergiat ym. huomioitu. Rento ja ystävällinen palvelu.

Asiakas	<i>Yöpyminen</i>	<i>Aamiainen</i>	<i>Ohjelma 2</i>
	Viihtyisät ja siistit majoitustilat, puhtaat saniteettitilat. Hiljaisuus ja rauha yöllä. Tieto, mistä henkilökuntaa tarvittaessa tavoittaa. Tieto, ketä muita talossa majoittuu.	Riittävästi maukasta ja terveellistä ruokaa tarjolla sovittuun aikaan sovitussa paikassa. Ilmoitetut allergiat ym. huomioitu. Rento ja ystävällinen palvelu.	Opetussuunnitelmaa ja ryhmän tarpeita tukeva ohjelma, jossa hyödynnetään Suomenlinnan luontoa ja historiaa. Nuorisolla hauskaa > Vastaa odotuksiin. Ammattitaitoinen ohjaaja

Asiakas	<i>Loppusiivous, palaute, hyvästit ja lähteminen saarelta</i>	<i>Jälkiviestintä</i>
	Selkeä ohjeistus, kuulluksi tuleminen ja tunne, että ryhmän kokemuksista ollaan aidosti kiinnostuneita, lähtö hyvällä fiiliksellä	Lasku sovitun mukainen, markkinointia kohdistetusti jatkossa?

2.3 ASIAKASPALAUTTEET

Hostel Suomenlinnassa on asiakaspalautteiden keräämistä ja analysointia varten käytössään laatuverkko-ohjelma. Kaikki laatuverkon lomakkeille täytetty palaute käsitellään säännöllisesti. Palautelomakkeita on kolmelle asiakassegmentille: *Hostel (indis) asiakkaat, leirikoulut ja muut ryhmät*. Lisäksi hostelliasiakkaiden palautteita annetaan jatkuvasti usealla nettisivustolla.

Kaikki palautteet dokumentoidaan vuosittain. Dokumenttiin kerätään laatuverkon lomakkeen tulokset verrattuna edellisen kahden vuoden tuloksiin sekä kooste tärkeimpien varauskanavien ja nettisivujen palautteista.

Sekä laatuverkon, että varauskanavien palautteet käsitellään loppuvuodesta pidettävässä **kehittämistyöpajassa**. Työpajassa kaikki palaute ja kehittämis ehdotukset avataan, jonka jälkeen värikoodataan mille voidaan tehdä jotain ja mille ei, sekä missä aikataulussa. Niille ehdotuksille ja ongelmille, joille voidaan tehdä jotain, etsitään yhdessä koko henkilökunnan kanssa ratkaisu, asetetaan aikataulu ja sovitaan vastuuhenkilö. Kunkin vuoden kehittämistyöpajassa tarkastellaan myös edellisten toimien toteutumista.

Hostelliasiakkaiden palautteiden keruu

Yksittäiset asiakkaat varaavat yöpymisen Hostel Suomenlinnassa ensisijaisesti Internetissä. Lisäksi varauksia tehdään puhelimitse, sähköpostitse ja paikan päällä. Koska varauksia tehdään usean erilaisen viestimen kautta, palautetta kerätään useammalla, kuin yhdellä tavalla.

Hostellissa on asiakastietokone, jonka näytöllä on nettiin mentäessä kotisivuna näkyvä laatuverkon palautekaavake. Koneella annettu palaute kirjautuu suoraan laatuverkko-järjestelmään, eikä siten vaadi sen kummempaa työstämistä.

Yleisissä tiloissa on esillä QR-koodi, jonka kautta pääsee suoraan palautteenantosivulle. Hostellin yläaulassa pidetään aina laatuverkon palautekaavakkeita.

Suullisesti saatu palaute syötetään mahdollisimman pian palautteen saannin jälkeen laatuverkon järjestelmään. Palautetta voi myös antaa hostellin nettisivuilla suoraan linkin kautta.

Asiakkaat antavat myös runsaasti palautetta erilaisten varauskanavien ja matkailusivustojen kautta (Booking.com, Hostelworld, Trip Advisor).

Ryhmien palautteiden keruu

Ryhmiltä kerätään palautetta joko paikan päällä lähtöpäivänä Ipadeille (leirikoulut) tai lähetetään erillinen kiitosviesti, jossa linkki laatuverkon palautelomakkeelle jälkepäin (muut ryhmät). Ryhmien palautteista huolehtivat ensisijaisesti hostellijohtaja sekä nuorisotyön johtaja. Hostellin nettisivuilla on linkki ryhmien sekä leirikouluryhmien palautelomakkeille. Ryhmien vastuuhenkilöiden kanssa käydään myös lähtöpäivänä

mahdollisuuksien salliessa avoin palautekeskustelu, jonka jälkeen niistä keskustellaan Hostellipalavereissa koko henkilökunnan kanssa tarvittaessa.

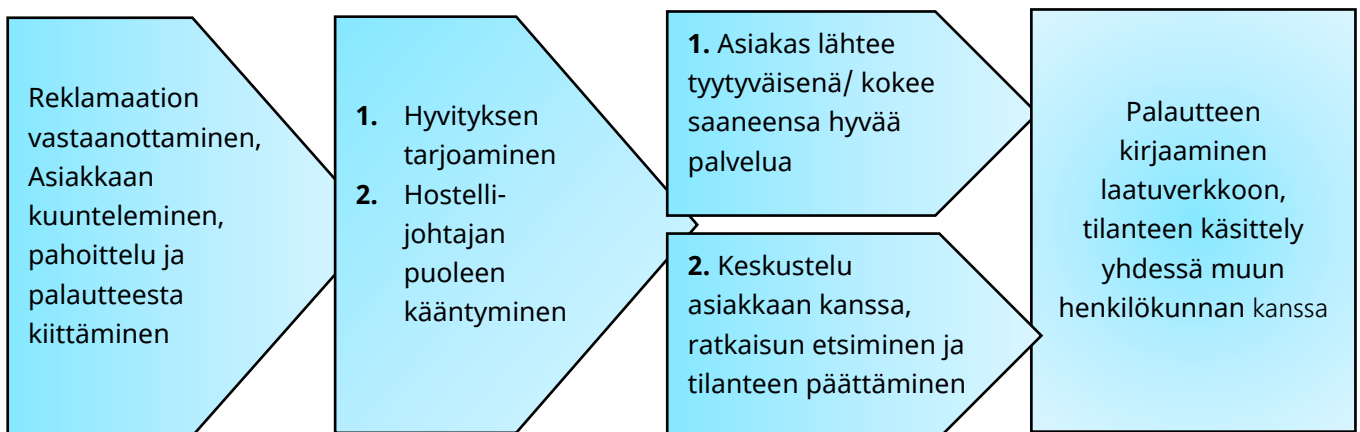
2.4 REKLAMAATIOPROSESSI

Hostel Suomenlinnassa on ohjeistettu, että valitukset ja moitteet otetaan aina vastaan kuunnellen ja kunnioittaen asiakkaan antamaa palautetta. Asiakkaalle esitetään pahoittelut hänen huonon kokemuksensa takia. Asia kuunnellaan loppuun ja palautteesta kiitetään. Mielenä pahoittaneelle asiakkaalle tarjotaan tarvittaessa esim. aamiaiset talon puolesta tai kohtuullinen vähennys palveluiden hinnasta. Kaikki konkreettinen kirjattavissa oleva palaute kirjataan laatuverkkoon.

Jos asiakkaan valitus on täysin aiheeton, asiakas käyttäytyy epäasiallisesti tai ongelma on itse aiheutettu tms., käännytään tarvittaessa hostellijohtajan puoleen.

Vakavammissa ja vaikeammissa reklamaatiotilanteissa käännytään aina hostellijohtajan puoleen.

PROSESSIKUVAUS



Hostel Suomenlinnassa työskentelee ympärivuotisesti kaksi vakituista täysiaikaista ja kahdesta kolmeen osa-aikaista tai määräaikaista työntekijää sekä yksi siviilipalvelusmies. Osa-aikaiset työntekijät ovat pääosin aikaisempia harjoittelijoita/ sivareita sekä luotettavia extroja, jotka ovat jo ennestään olleet osana Hostel Suomenlinnan tiimiä. Taloudellisista syistä enempää täysiaikaisia tai toistaiseksi voimassa olevia työsuhteita ei voida tarjota, mutta hyvälle työntekijöille tarjotaan aina mahdollisuuksien mukaan lisää tunteja sekä kausiluonteisia työpätkiä.

Pitkällä tähtäimellä yhdistys tavoittelee niin vakaata taloudellista tilannetta, että yksi hostellityöntekijä voisi työskennellä ympärivuotisesti hostellilla toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa ja yksi nuorisotyöntekijä huhtikuusta lokakuuhun mm. leirikoulujen ja muiden leirien ohjaajana.

Hostellin kaksi vakituista täysiaikaista työntekijää vastaavat myös hostellin ja yhdistyksen toiminnan johtamisesta. Hostellijohtaja vastaa Hostellin operatiivisesta johtamisesta ja Nuorisotyön johtaja nuorisotoiminnan johtamisesta.

3.1 TYÖVUOROT

Hostel Suomenlinnassa noudatetaan Matkailu, - ravintola, - ja vapaa-ajan palveluita koskevaa (MaRa) työehtosopimusta. Työvuorojen suunnittelu tehdään MaraPlan suunnittelu – ohjelman avulla. Hostellin vastaanotto ei ole ympärivuorokautisesti avoinna, joten työvuorot sijoittuvat enimmäkseen klo 7 – 16.00 välille. Työvuoron pituus on pääsääntöisesti neljästä kymmeneen tuntia. Työvuorolistan pituus on kerrallaan 3 viikkoa ja täysi työaika sisältää 111 tuntia/ 3 viikkoa. Hostelli noudattaa MaRa:n TES:n työajan tasoitusjärjestelmää (18 viikkoa, 6* 3 viikkoa).

Hostellissa pyritään järjestämään työntekijöille mahdollisuuksien mukaan, joka toinen viikonloppu vapaaksi ja kuuntelemaan työntekijöiden toiveita työvuorosuunnittelussa. Pääasiassa työvuorot ovat joko Hostel-vuoroja, leirikouluvuoroja, toimistovuoroja tai keittiövuoroja. Kaikki palkat ja korvaukset maksetaan takautuvasti kuun 7. päivä. Siviilipalvelusmiesten korvaukset maksetaan etukäteen kuun lopussa.

3.2 ORGANISAATIOKAAVIO JA VARAMIEHET



Hallituksen PJ, Juha Kuronen
(Nuorisotyön johtajan ja hostellijohtajan
varamies)



3.3 TYÖTYTYVÄISYYS JA TYÖTERVEYSHUOLTO

Hostel Suomenlinnan työterveyshuolto on järjestetty Terveystalossa. Työterveyshuollon piiriin kuuluvat vakituiset ja määräaikaiset työntekijät sekä siviilipalvelusmiehet. Tuntityöntekijät ja harjoittelijat käyttävät oman terveystalonsa palveluita. Työhyvinvoinnista huolehditaan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Hostel on syrjintävapaa alue ja työpaikalla on kiusaamiselle nollatoleranssi. Kaikkien työntekijöiden edellytetään käyttäytyvän näiden arvojen mukaisesti ja asiallisesti. Hostellissa toteutetaan laatuverkon kyselylomakkeen kautta vuosittain työtyytyväisyyskysely, jonka käydään läpi yhdessä.

Hostellin koko henkilökuntaa kannustetaan osallistumaan kehittämisideointiin ja ottamaan vastuuta omista tehtävistään. Lyhyitä palaverieita pidetään sesongilla lähes viikoittain, joilloin käydään tulevaa viikkoa yhdessä läpi. Vähintään kaksi kertaa vuodessa pidetään pidempi yhteinen kokous: Keväällä tiimipäivän yhteydessä ja syksyllä kehittämisspäivän yhteydessä. Kokouksissa käydään läpi niin tärkeitä tapahtumia, taloutta, henkilöstöasioita kuin käytännön asioitakin.

Hostelli järjestää säännöllisesti yhteistä ajanviettoa, jossa päästään olemaan työtehtävien ulkopuolella yhdessä ja huolehtimaan yhteishengestä. Keväisin ennen leirikoulusesongin alkua pidetään perinteisesti tiimipäivä, jonka aikana asiaosuuden lisäksi vahvistetaan tiimihenkeä ja pidetään yhdessä hauskaa. Sen lisäksi järjestetään kesällä ennen lomia yhteistä ajanvietettä ja pidetään loppuvuodesta pikkujoulu.

Hostel Suomenlinnan ja Suomen leirikoulu yhdistyksen tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ovat:

- koulut
- nuorisotyön järjestöt ja yhdistykset
- kunnat ja seurakunnat
- matkailualan ja Suomenlinnan yritykset
- Suomenlinnan hoitokunta ja Ehrensverd-seura

Monessa tapauksessa asiakkaat ovatkin myös yhdistyksen yhteistyökumppaneita. Hostel Suomenlinna ostaa osan palveluistaan Suomenlinna hoitokunnalta (saunat, tilat), Ehrensverd-seuralta (ohjelmapalvelut) sekä saaren muilta yrittäjiltä (ravintolat, museot, käsityöpajat ym.).

Suurin osa aterioista ja leirikoulujen ohjelmista toteutetaan Hostellilla itsenäisesti.

Tiedottamisesta vastaavat Hostellijohtaja, nuorisotyön johtaja sekä Hallituksen PJ. Käytännössä tiedottamiseen liittyvät toimenpiteet jakautuvat vastuualueittain; esim. Hostellitoiminnasta ja markkinoinnista vastaa Petra Miessmer ja Nuorisotyöhön sekä yhdistykseen liittyvissä asioissa Elina Kokko ottaa kopin. Juha Kuronen vastaa kaikkein viimeisimmässä kädessä suurimmista hallinnollisista kysymyksistä.

5.1 PERUSTEHTÄVÄMME – MIKSI OLEMME OLEMASSA

Hostel Suomenlinna järjestää laadukkaita opetussuunnitelmaa tukevia leirikouluja ainutlaatuisessa ympäristössä. Leirikoulu- ja muun leiritoiminnan rahoittamiseksi Hostel harjoittaa myös yksittäismatkailijoita, yrityksiä sekä muita ryhmiä palvelevaa liiketoimintaa.

Sijainti saaristossa ja maailmanperintökohteessa vartin lauttamatkan päässä pääkaupungin keskustasta luo puitteet ainutlaatuisille kokemuksille. Leirikoulujen ja muiden nuorisoleirien järjestäminen Hostel Suomenlinnassa on opettajille ja ohjaajille helppoa, turvallista, edullista sekä luotettavaa. Toiminta on tasalaatuista ja sitä kehitetään jatkuvasti. Suomen leirikoulu yhdistyksen arvot sekä strategiset tavoitteet luovat kehykset voittoa tavoittelemattomalle toiminnalle. Hostel Suomenlinnan tavoitteena on olla taloudellisesti kannattava, kestävä ja arvostettu toimija.

5.2 STRATEGISET KULMAKIVET

Hostel Suomenlinnassa tehdään töitä näkyvyyden edistämiseksi, laadun varmistamiseksi ja asiakaspalvelun kehittämiseksi. Tärkeimpiä kulmakiviä ovat:

- Suomen leirikoulu yhdistyksen strategian tukeminen
- Palvelun laatu ja kestävä kehityksen periaatteet
- Yhdistyksen arvoja tukevat ohjelmat ja niiden jatkuva kehittäminen
- Toimiva ja nykyaikainen varustelu
- Lyhyen ja pitkän aikavälin huolellinen suunnittelu
- Siisteys- ja viihtyvyyden ylläpitäminen
- Ravitseva, ympäristöystävällinen ja hyvän makuinen ruoka
- Sitoutunut, motivoitunut ja osaava henkilökunta
- Nykyaikainen ja säännöllinen markkinointi ja viestintä

Pitkät vakiintuneet asiakkuudet ovat hostellille tärkeitä ja palautetta kerätään jatkuvasti, jotta toimintaa sen pohjalta päästään kehittämään. Suomenlinnan sekä nuoriso- ja matkailualan yhteistyökumppanit ovat edellytyksiä laadukkaalle ja monipuoliselle toiminnalle. Yhteistyön ylläpitoon ja lisäämiseen panostetaan pitkäjänteisesti.

Strategian kulmakivistä huolehtiminen ja perustehtävän toteutuminen ovat Hostellijohtajan ja nuorisotyön johtajan tärkeimmät vastuut. Koko henkilöstö kuitenkin sitoutuu ja osallistuu työhön. Sujuvan tiedonkulun ja nopean yhteisen viestinnän arvo on suuri ja sen eteen tehdään jatkuvasti töitä. Hostellin toiminnan johtamisen tavoitteena on olla reilua, avointa ja kannustavaa.

5.3 ARVOT

Hostel Suomenlinnaa toimintaa ohjaavia arvoja ovat:

- **Yksilöllisyys ja yhdenvertaisuus**
> *Hostel Suomenlinna on syrjintävapaa alue. Asiakkaat kohdataan ja palvellaan yhdenvertaisina yksilöinä. Minkäänlaista syrjintää ei hyväksytä.*
- **Asiakaslähtöisyys**
> *Asiakkaan toiveita kuullaan tarkalla korvalla ja pyritään huomioimaan. Asiakkaan tarpeet ja palaute ovat lähtökohta toiminnan jatkuvalla kehittämiselle.*
- **Joustavuus ja rentous**
> *Viihtyvyyden ja hyvän asiakaskokemuksen mahdollistavat iloinen ja joustava henkilökunta. Rennon tunnelman luominen on tärkeä elementti päivittäisessä työssä.*
- **kestävä kehitys**
> *Hostel Suomenlinnassa päivitetään vuosittain kestävän kehityksen suunnitelma. Kestävän kehityksen sekä taloudellista, sosiaalista, että ympäristöllisiä ulottuvuuksia noudatetaan ja kehitetään jatkuvasti.*

6 LIITTEET

- Laadunhallinnan mittarit
- Toimintamallit ja perehdytysuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Omavalvontasuunnitelma
- Kestävän kehityksen suunnitelma